

# MESA: EL COMPLICADO CONTROL DE LA TB

**Moderadores:** **Andrés Marco.** *Programa de Salut Penitenciària del Institut Català de la Salut. Barcelona.*  
**M. Ángeles Jiménez.** *Vall d'Hebron-Drassanes Unidad de TB. Barcelona.*

## Humanizar la atención: una clave para mejorar la adherencia y el acompañamiento de las personas con tuberculosis

**Nuria Forcada, Judith Moreno**

*Serveis Clínics. Barcelona.*

Correspondencia:

Nuria Forcada

E-mail: nforcada@serviciosclinicos.com

Judith Moreno

E-mail: jmorecult@gmail.com

Enf Emerg 2026;25(1):25-26  
doi: 10.18176/enfemerg.004

El contexto actual de la asistencia sanitaria pone el término humanización en el epicentro de los retos de las instituciones. Reflexionar, avanzar y mejorar en el trato humanitario es un valor innegociable de los centros sanitarios.

Hoy, en el Día Mundial de la Tuberculosis, no solo hablamos de la enfermedad con mayor morbilidad a nivel mundial. Hoy hablamos de personas.

### ¿Qué entendemos por humanización?

Humanizar es ver a la persona más allá de su enfermedad, considerando todas sus dimensiones, fortalezas y vulnerabilidades, situándola en el centro de la asistencia y ofreciendo una atención personalizada.

Es validar la dignidad y los derechos de cada ser humano sea cual sea su contexto de vida. Esta mirada también debe incluir a las personas que forman parte del equipo sanitario poniendo en valor sus capacidades y el cuidado de su bienestar emocional.

### Humanización en Serveis Clínics

En Serveis Clínics atendemos desde 1993 a muchas personas con complejas trayectorias migratorias (el 80% en los últimos años), con culturas diversas, en situación de pobreza, con historias de violencia, exclusión social, maltrato institucional... Personas que llegan rotas, desconfiadas y a menudo, con problemas de

salud mental en las que la llegada de la TB es una oportunidad para abordar de manera profesional estas problemáticas desde el centro.

En este contexto debemos sumar la humanización a la intervención multidisciplinar. La humanización de los cuidados no es un lujo, es una *necesidad*.

### Objetivos del plan de humanización

El presente plan de humanización nace desde la necesidad de adaptar la asistencia centrada en cada una de las personas a nuestra realidad y dar contenido y estructura a la práctica diaria.

- Integración de la atención multidimensional centrada en la persona.
- Garantizar un entorno de trato digno, inclusivo, equitativo y respetuoso.
- Visibilizar la diversidad de todas las personas ingresadas y evaluar un plan de atención individualizado.
- Favorecer la vinculación y la adherencia terapéutica en un colectivo especialmente vulnerable.
- Empoderar a las personas ingresadas a través de la participación de las dinámicas del centro.
- Disminuir el estigma asociado a la enfermedad y la situación social.

## Áreas de intervención y actividades

### **Atención centrada en la persona**

- PIAI: Proceso individual que define el plan de trabajo mediante la coordinación del equipo, la persona atendida y su red de apoyo. Es un procedimiento abierto y dinámico para un abordaje multidimensional de la persona.
- Acogida y acompañamiento en el proceso de ingreso con el soporte técnico de un traductor de voz a tiempo real y un documento de bienvenida en 7 lenguas.
- Intervención continua de los agentes de Salud Comunitaria en todo el proceso de salud para asegurar la competencia intercultural.
- Servicio de acompañamiento por parte del personal a las personas ingresadas para visitas médicas, gestiones administrativas, asuntos sociales...

### **Comunicación y trato digno**

- Formación continuada del personal sanitario en habilidades comunicativas y competencias específicas para las necesidades del servicio (salud mental, adicciones, gestión de la agresividad...)
- Protocolo de acogida a todo el personal nuevo para iniciar la contextualización del centro. Se abordan temas de dignificación y trato equitativo.
- Carteles informativos en diversos idiomas y utilización de pictogramas universales e inclusivos.
- Encuestas de satisfacción en los nueve idiomas disponibles para captar el grado de satisfacción de las personas ingresadas y conocer sus opiniones mediante un buzón de sugerencias habilidades
- Pacto de convivencia de las personas trabajadoras para fomentar entornos de trabajo respetuosos.

### **Entorno físico y emocional humanizado**

Espacios acogedores y no medicalizados. Mensajes motivadores en las paredes en diferentes idiomas, programaciones de actividades conjuntas lúdicas y culturales, talleres de educación sanitaria, integración a las dinámicas del centro de las prácticas culturales y alimentarias.

### **Acompañamiento psico-social**

Servicio de psicología propio del centro y coordinación con servicios externos de salud mental, intervención social intensiva y grupos terapéuticos.

### **Participación y empoderamiento**

Talleres de educación sanitaria con la incorporación de pacientes expertos, participación y mejora del centro a través de Asambleas de personas ingresadas, comisiones de catering...

### **Continuidad Asistencial y coordinación en la comunidad**

Planificación estructurada y coordinada del alta asistencial para ofrecer una buena salida del centro en combinación con todos los agentes implicados en la atención de las personas ingresadas.

### **Prevención del estigma y la sensibilización**

Talleres de exposición creativa y de actividades culturales para romper el estereotipo social. Además de campañas de sensibilización interna y externa sobre esta enfermedad.

### **Evaluación y seguimiento**

Además del bienestar de las personas, la implantación del plan de humanización debería impactar en la adherencia al tratamiento y en las tasas de curación. Los marcadores objetivos que podemos identificar son: participación en talleres de educación sanitaria, actividades de terapia ocupacional, asistencia a las asambleas programadas y comités de funcionalidad (comité de catering). Algunos de los indicadores subjetivos que podemos evaluar son las expresiones de ansiedad, miedo o tristeza durante el ingreso. Es importante definir indicadores cualitativos para evaluar resultados: encuestas de satisfacción durante el ingreso y evaluación del estado de bienestar o encuestas de clima laboral entre las personas trabajadoras.

### **Conclusión**

Serveis Clínic es un espacio de acogida, confianza y oportunidades reales de recuperación donde cada persona puede encontrar más allá del tratamiento, oportunidades de recuperación en todas sus dimensiones. El plan de humanización da sentido a nuestra manera de cuidar, permitiéndonos avanzar hacia una atención más cercana, equitativa y respetuosa colocando a la persona como corresponsable de su enfermedad, construyendo así, un modelo que no solo cura sino que acompaña, empodera y devuelve la esperanza.